فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثرها في التميُّز التنظيمي: دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن

*"محمد ذيب" المبيضين**

ملخص

هدفت هذه الدراسة تعرف فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثرها في التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن. تم إجراء هذه الدراسة على عينة من جميع الموظفين العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، بواقع (٢٦٠) مفردة. وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى وجود مستوى مرتفع من التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن. كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء بمجالاته (التشريعات، والمشكلات، والأهداف، والمعايير، والقائمين على عملية التقييم) في التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء ورشات عمل وتوزيع نشرات تعريفية للعاملين في المنظمة لإيضاح مفهوم تقييم الأداء المؤسسي والخطوات الواجب اتباعها للحصول على درجة مرتفعة من التقييم، وبيان أهداف وأهمية تقييم الأداء والنتائج التي يحصل عليها الموظف والمنظمة من هذه العملية.

الكلمات الدالة: تقييم الأداء، التميز التنظيمي، التشريعات، الأهداف، المعايير.

المقدمـة

يكتسب موضوع تقييم الأداء أهمية كبيرة بالنسبة لأي مؤسسة اقتصادية كانت أو خدمية، خاصة في الفترة الحالية التي يشهد فيها العالم انهيار وإفلاس الكثير من الشركات الأمريكية والأوروبية التي كان من بين أسباب انهيارها أو افلاسها التنافس والاختلاف في البيانات المحاسبية الصادرة عن هذه الشركات واداؤها الحقيقي (قرشي، ٢٠٠٤).

يعتبر تقييم الأداء منهجاً لتحديد كيف يمكن للمنظمات تحقيق أهدافها، ويجب أن يغطي كافة المستويات داخل المنظمة، مع التوجه نحو التحسين المستمر لأهداف المنظمة، والمحصلة تكوين مقاييس للأداء ومنها المؤشرات الكمية التي توضح الكيفية التي تحقق بها المنظمة أهدافها (Sinchlair & Zairi, 1995).

وتمثل عملية تقييم الأداء أحد أهم الأنشطة الرئيسة لإدارة منظمات الأعمال التي تعبر عن عملية مستمرة يقاس من خلالها أداء الأفراد العاملين للوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الموظف والأداء الكلي للمنظمة. لذا؛ فإن العملية ليست غاية بحد ذاتها وإنما هي وسيلة للوصول إلى عدة غايات منها إعادة النظر لسياسات التوظيف والأجور والحوافز والتدريب وغيرها من الأنشطة الجوهرية لإدارة منظمات الأعمال (الهيتي، ٢٠٠٨).

وتتطلب عملية التطوير الإداري تقييم أداء العاملين الذي يوفر معلومات هامة في مستوى أدائهم والكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد، ويعتبر مدخلاً لإعادة توزيع المسؤوليات والأعباء والأدوار بما يكفل الاستفادة من هذه الطاقات والقدرات البشرية غير المستغلة. كما يسهم في كشف جوانب الضعف في كفاءة العاملين ومن ثم تحسين وتطوير أدائهم من خلال البرامج التدريبية (أحمد وعبدالكريم، ٢٠٠٥).

* أستاذ مساعد إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، ص ب: ١٣٠ عمان، ١١٧٣٣ الأردن..
mmubaideen58@yahoo.com
تاريخ استلام البحث ٢٠١٢/١١/٧ وتاريخ قبوله ٢٠١٣/٨/١.

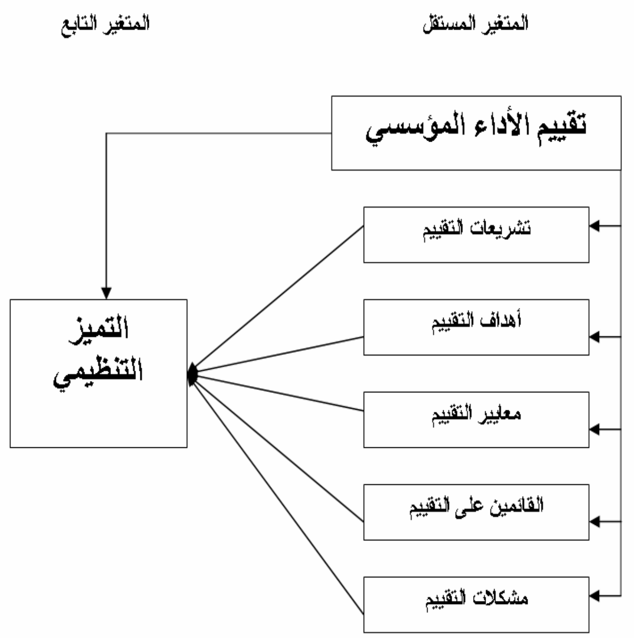
مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في محاولتها الإجابة عن التساؤلات الرئيسة الآتية:

١. ما مستوى فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن؟
٢. ما مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن؟

أنموذج الدراسة:

يمكن توضيح متغيرات الدراسة والعلاقة بينها، من خلال نموذج الدراسة الآتي:



الشكل (١)
أنموذج الدراسة

فرضيات الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى اختبار صحة الفرضيات الآتية:

فرضية الدراسة الرئيسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء على التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

ويتفرع عن هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشريعات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
٢. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأهداف تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
٣. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعايير تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
٤. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقائمين على تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
٥. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشكلات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

أهمية الدراسة والحاجة إليها:

تنبع أهمية الدراسة مما يأتي:

١. تلعب المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي دوراً هاماً في المجال الاجتماعي والاقتصادي، ففي مجال الحماية الاجتماعية زاد عدد المشمولين بمظلة الضمان الاجتماعي على (٩٥٠) ألف مشترك، مشمولين بتأمين العجز والشيخوخة والوفاة، وإصابات العمل وأمراض المهنة، وبنسبة (٦٢%) من إجمالي العاملين في المملكة. وقد توسعت المؤسسة بتأميناتها مؤخراً، وذلك من خلال تأميني الأمومة والتعطل. كما أن المؤسسة تصرف رواتب تقاعدية لما يزيد على (١٣٥) ألف متقاعد، وتبلغ الرواتب التقاعدية السنوية لهم (٤٦٣) مليون دينار. وللمؤسسة مساهمة فاعلة في الاقتصاد الأردني، فقد زادت إجمالي استثماراتها لعام (٢٠١١) عن خمسة مليارات دينار، وبنسبة (٢٥%) من الناتج المحلي الإجمالي (التقرير السنوي للمؤسسة، ٢٠١١). من هنا،

تتضح أهمية الدراسة من أهمية القطاع الذي تتناوله، وهو المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، التي تشتمل على شريحة كبيرة من أبناء المجتمع وتسهم في تقديم خدمات كثيرة وحيوية لكثير من المواطنين، لذا وجب الحرص على دراسة تقييم الأداء الكلي للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وأثر ذلك في التميز التنظيمي للمؤسسة بما يسهم في رفع مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطن.

٢. تتضح أهمية الدراسة من أهمية تقييم الأداء المؤسسي، حيث يعتبر من أهم المتغيرات التي قد تؤثر في العملية التنظيمية، إذ إنه من المعروف أن أداء المنظمة ككل يعتمد على أداء جميع أفرادها بشكل تراكمي، وبغرض التعرف الى حجم أداء المؤسسة يجب تقييم أداء العاملين والعمليات الداخلية في المنظمة بشكل دوري مما يمنح أصحاب القرار الأولوية في التعرف على الإيجابيات والسلبيات التي تعتري المنظمة للنهوض بمستوى الأداء الكلي، بالإضافة إلى أهمية التميز التنظيمي، حيث إن عصر المعلوماتية والمعرفة الذي نعايشه في الوقت الحالي يستلزم من جميع منظمات الأعمال الربحية وغير الربحية التطلع نحو التطور ومواكبة التقدم المتزايد والملحوظ في منظمات الأعمال، ويكتسب أهمية كبيرة يوماً بعد يوم.

٣. وأخيراً، تبرز أهمية الدراسة من أهمية النتائج التي توصلت لها الدراسة، في قدرتها على المساهمة برفد أصحاب القرار بصورة أوضح حول الواقع الذي تعيشة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي حول مستوى تقييم الأداء المؤسسي والتميز المؤسسي.

تعريف مصطلحات الدراسة:

١. **فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي:** يعرف بأنه: "عملية دراسة وتحليل الأداء الكلي للوحدات التنظيمية، ذلك للحكم على مدى نجاحها وكفاءتها في القيام بالأعمال وتحقيق الأهداف التنظيمية، وايضاً للحكم على إمكانات النمو والتقدم للموظفين في المستقبل وقدرتهم على تحمل مسؤوليات أكبر" (عبدالباقي، ٢٠٠٠).

ويقاس بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة لفقرات استبانة الدراسة المتعلقة بمجالات فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي.

وتتضمن فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي المصطلحات الآتية:

أ. **التشريعات:** وتعني وجود آلية محددة ومكتوبة يتم من خلالها إجراء عملية تقييم الأداء بشكل محدد وواضح لجميع العاملين في المؤسسة من المديرين والمرؤوسين (ابوقمر، ٢٠٠٩).

ويقاس هذا المتغير بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة لفقرات استبانة الدراسة المتعلقة بالتشريعات.

ب. **المشكلات:** وهي الأخطاء التي تمر بها عملية التقييم وتؤدي إلى عدم فعالية آلية تقييم الأداء المؤسسي، وبالتالي عدم تحقيق أهدافها مثل (نظام التقييم، المقيميين، إدارة نظام التقييم، المرؤوسين أنفسهم) (عبدالباقي، ٢٠٠٠).

ويقاس هذا المتغير بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة لفقرات استبانة الدراسة المتعلقة بمشكلات عملية التقييم.

ج. **الأهداف:** وهي النتائج المحددة والواضحة لعملية التقييم التي يتم على ضوئها اختيار الطريقة والأسلوب والنماذج المناسبة للعملية، وتوضيح هذه الأهداف لجميع الرؤساء والمرؤوسين؛ ليكونوا على بينة من الغرض من التقييم (ابو ماضي، ٢٠٠٧).

ويقاس هذا المتغير بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات استبانة الدراسة المتعلقة بأهداف عملية تقييم الأداء.

د. **المعايير:** وهي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيداً ومرضياً، حيث يعتبر تحديد هذه المعايير أمرا ضروريا لنجاح عملية تقييم الأداء، وتساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق اهداف المؤسسة وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء (الهيتي، ٢٠٠٣).

ويقاس هذا المتغير بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات استبانة الدراسة المتعلقة بمعايير تقييم الأداء.

هـ- **القائمين على عملية التقييم:** تؤثر خصائص المقيم على عملية التقييم مثل (الهالة، التساهل، التشدد، الاتجاه نحو الوسط، التحيز الشخصي) مما يؤدي إلى فشل عملية التقييم وقيامها على أسس غير صحيحة (عبدالباقي، ٢٠٠٠).

ويقاس هذا المتغير بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات استبانة الدراسة المتعلقة بالقائمين على عملية التقييم.

٢. **التميز التنظيمي:** يعرف بأنه: "قدرة المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي عبر التفوق في أدائها وحل مشكلاتها ثم تحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن باقي المنظمات" (الضلاعين، ٢٠١٠).

ويقاس بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات استبانة الدراسة المتعلقة بالتميز التنظيمي.

الأدب النظري والدراسات السابقة

أولاً: الأدب النظري:

يتناول هذا الجزء من الدراسة الأدب النظري المتعلق بمتغيرات الدراسة: تقييم الأداء المؤسسي، والتميز التنظيمي، كما يأتي:

مفهوم تقييم الأداء المؤسسي:

تعد عملية التقييم المؤسسي إحدى العمليات الهامة والضرورية عند الحديث عن الجودة والتخطيط والتطوير المؤسسي الفعال. فالتقييم المؤسسي يعرف بأنه: "مجموعة الإجراءات التي يقوم بها فريق من المعنيين بهدف تحديد نقاط القوة والنقاط التي تحتاج إلى تطوير في أداء المؤسسي في ضوء معايير محددة بغرض تحسين الأداء" (علام، ٢٠٠٣).

ويعرف نظام تقييم الأداء بأنه: "عملية علمية تقوم بها المؤسسة لقياس مدى كفاءة وفعالية أدائها في ضوء المعايير المعتمدة للأداء المؤسسي" (الدجني، ٢٠١٠).

والتقويم المؤسسي يضم عادة عدداً من المعايير منها ما هو متعلق بمهمة المؤسسة وأهدافها وتطلعاتها، التنظيم والتخطيط (الحكم، الإدارة الأكاديمية، التخطيط، الاتصال)، النطاق المؤسسي (البرامج الأكاديمية، البحث، المجتمع والخدمة المهنية، الموارد المؤسساتية والخدمات) (Lemaitre, et al., 2007).

وفي بيئة الأعمال التنافسية يجب أن تكون إدارة المنظمة غنية بالمعلومات ومتوجهة نحو المعرفة، ومن ثم أصبحت مقاييس الأداء وسيلة حاسمة للإدارة العليا للقيام بعملها بطريقة فعالة، وقد نشأت الحاجة إلى تكوين مؤشرات أداء حاكمة وإعداد مقاييس الأداء الحيوية والهامة لتسهيل المتابعة اليومية لأداء المنظمة، ويجب أن تهتم مقاييس الأداء الحاكمة بأمور ثلاثة: (Swee, 2003)

١. **الإنتاجية:** تتبع أداء المنظمة في الانتفاع بمواردها لخلق القيمة، حيث تتطلب البيئة التنافسية التركيز على الاستخدام الكفء لمدخلات وموارد المنظمة بهدف خلق قيمة مضافة جديدة لمخرجاتها.

٢. **الجودة الشاملة:** تتحقق باهتمام المنظمة بالتحسين المستمر لأعمالها لتقابل المتطلبات المتغيرة للعملاء.

٣. **التنافسية:** تعني مقدرة المنظمة على الاستمرار في الاحتفاظ بجاذبيتها لعملائها ومساهميها في الأجل الطويل.

أهمية تقييم الأداء المؤسسي:

هنالك العديد من الأغراض التي تهدف إلى تحقيقها عملية تقييم الأداء المؤسسي، حيث تسلط الضوء على مدى الكفاءة في استغلال الوحدة الاقتصادية (المؤسسة) لمواردها المتاحة، كما تعتبر عملية تقييم الأداء المؤسسي حلقة أساسية في العملية الإدارية المتكاملة، فهي الخطوة النهائية في العملية الإدارية التي تشمل وضع الأهداف والخطط والبرامج وتنفيذها والرقابة عليها، وهي وسيلة لتوفير المعلومات اللازمة لمختلف أوجه العملية الإدارية في التنظيم. كما تساعد المسؤولين في اتخاذ القرارات الإدارية، ذلك أن عملية تقييم الأداء تسعى إلى تقديم مؤشرات رئيسة للأداء إلى صانعي القرار في الوقت المناسب، وبما يسهم أولاً في استغلال المؤسسة لمواردها المتاحة، واستمرار دوران عجلة التنظيم والعملية الإدارية المتكاملة ثانياً (Mikol, 2003).

وتتضح أهمية عملية تقييم الأداء المؤسسي في ما يأتي: (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، ٢٠١٢)

١. توفير المعلومات التي تساعد الإدارة العليا في اتخاذ العديد من القرارات.

٢. تعطي الفرصة المناسبة لمراجعة وإعادة النظر في نظم العمل المعمول بها في المؤسسة.

٣. تعد جزءا من عملية تنظيمية مهمة، يتم من خلالها مراجعة خطط العمل.

٤. توجه المديرين إلى ربط سلوك مرؤوسيهم بنواتج العمل وقيمته النهائية.

٥. تحفز الموظفين على العمل الجماعي ضمن الإطار المؤسسي.

أهداف تقييم الأداء المؤسسي:

يتمثل الهدف العام لعملية تقييم الأداء، التأكد من أن الأداء الفعلي يتم وفقاً للخطط الموضوعة والمرسومة، إلا أن هناك بعض الأهداف الأخرى لتقييم الأداء يمكن إيجازها في النقاط التالية: (إدريس والمرسي، ٢٠٠٦)

١. ترشيد التكلفة.
٢. المساعدة في التخطيط وإعادة التخطيط.
٣. تخفيض معدل ومخاطر الأخطاء عند وضع الخطط.
٤. تحديد مراحل تنفيذ ومتابعة التقدم في الخطط والاستراتيجيات.
٥. تحقيق التعاون بين الوحدات والأقسام التي تشارك في التنفيذ.
٦. توجيه الجهود اللازمة لتنفيذ الخطط.

كما وتهدف عملية تقييم الأداء إلى تحقيق العديد من الأهداف، منها: (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن في الأردن – دليل الإجراءات، ٢٠١٢)

١. التحقق من مستوى تحقيق المؤسسة للأهداف الوطنية والاستراتيجية.
٢. تسليط الضوء على مدى كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها الفنية والبشرية والمالية.
٣. المساهمة في التطوير الشامل للمؤسسة من خلال التعرف الى الجوانب التي تؤدي لرفع مستويات الأداء والتعرف الى نقاط القوة والضعف التي تعاني منها المؤسسة.
٤. خلق التنافسية بين الإدارات لتحقيق مستويات أداء أعلى.
٥. تحسين وتطوير الأداء وسرعة اتخاذ القرارات في المؤسسة.
٦. دفع الإدارات والوحدات التنظيمية للعمل بروح الفريق الواحد.
٧. زيادة مستوى رضا متلقي الخدمة.
٨. تحفيز الإدارات عن طريق وضع نظم متطورة وعادلة لتوزيع الحوافز وربطها بالأداء الفردي.
٩. تأسيس نظام عملي وشامل لتقييم جميع إدارات المؤسسة بصورة تؤدي إلى نتائج فعالة لتطوير الأداء.

مفهوم التميز التنظيمي:

يعرف التميز التنظيمي بأنه: سعي المنظمات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام لإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء (Burkhart, 1993).

وعرف (Gilgeous, 1997) المنظمات المتميزة بأنها المنظمات التي تتفوق باستمرار على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهامها، وترتبط مع زبائنها، والمتعاملين معها بعلاقات التأييد والتفاعل، وتعرف قدرات أداء منافسيها، ونقاط الضعف والقوة الخارجية والبيئة المحيطة بها.

وتوجد عدة عناصر لتحقيق التميز التنظيمي، تتمثل في: وجود قيادة ذات رؤية في المنظمات تستطيع تمكين العاملين لديها. وتركز هذه المنظمات دوماً على المستقبل، وتفعيل دور المعرفة وتنشيط التعلم التنظيمي والتعلم الفردي (Blaze, 2001)؛ (Grote, 2002).

إن للتميز التنظيمي دورا بالغ الأهمية في تحقيق استمرارية ونجاح منظمات الأعمال، وتحقيق فوائد عالية كنتيجة لها وجذب العملاء وتعزيز ولائهم، من خلال فهم وإدراك واسع لمفهوم عملياتها الداخلية (الإبداعية، التشغيلية، التفاعل الاجتماعي) في إطار الجودة والأسعار وإسهام العاملين في إنتاج حلول للمشكلات التي تواجه شركاتهم (الكساسبة، ٢٠١١).

أهمية التميز التنظيمي:

إن المنظمات الإدارية التي تحقق التميز هي منظمات تهتم باتجاهات التطور بمعنى أنها تحاول معرفة مقدار تطورها لتحدد ما تريد أن تطوره وتبعد كل المصاعب التقنية التي تؤخر تنفيذ هذا التطور (كاتزنباخ، ٢٠٠٢).

وجاء ضمن (دليل جائزة الملك عبدالله لتميز الأداء الحكومي والشفافية، ٢٠٠٢)، أن التميز يؤدي إلى تحقيق المنظمات الحكومية لأداء أفضل لموظفيها وخدمة مميزة لمتلقي الخدمة وذلك من خلال تطوير آليات عملها وبما ينعكس بشكل إيجابي على النمو الاقتصادي والاجتماعي في المنظمة، حيث إن تطوير مهاراتهم وقدراتهم يتطلب وجود

تنظيم فعال تسوده روح الفريق والابتكار والمبادأة والمنافسة، بحيث يشعر كل فرد من الأفراد العاملين بأن المنظمة ملك له، وهذا الشعور يدفع العاملين إلى بذل كافة طاقاتهم وجهودهم وإعطاء كل ما لديهم من أجل تميز المنظمات ونجاحها(السعودي، ٢٠٠٨).

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (الهوية، ونظام التقييم والبحث عن التميز):

صدر قانون الضمان الاجتماعي عام (١٩٧٨) وبدأت المؤسسة بتطبيق أحكام هذا القانون على المنشآت عام (١٩٨٠)، حيث طبقت نظاماً تأمينياً تكافلياً، قائماً على الشراكة مع الجهات ذات العلاقة، ومنسجماً مع احتياجات المؤمن عليهم، للمساهمة في تحقيق أمن اجتماعي وتنمية اقتصادية في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث انخرطت المؤسسة في العديد من البرامج والمشاريع والاستراتيجيات الوطنية.

وبدأت فكرة تطوير العمل في مكتب تقييم الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، بتشكيل فريق من الإدارات المعنية لاقتراح مؤشرات تقييم أداء للنشاط التأميني ولكافة أعمال المؤسسة، وكانت دائرة توكيد الجودة هي الجهة المعنية بحصر النتائج التي يتوصل إليها الفريق، ورفع التوصيات للإدارة العليا.

كما تم تحديد معوقات العمل على مستوى النشاط التأميني؛ منها: افتقار المؤسسة لاستراتيجيات أو أهداف خاصة بالإدارات/الأقسام، وافتقار المؤسسة إلى السياسات والعمليات الإجرائية، والهيكل التنظيمي الذي يعكس حقيقة النشاطات والارتباطات داخل المؤسسة.

وعملية تقييم الأداء وظيفة أساسية من وظائف الإدارة هدفها تحديد قيمة أو درجة النجاح في إنجاز الأهداف التي تم اعتماده سابقاً، وهي تعتمد على ثلاثة عناصر:

- وجود معايير لتحديد درجة النجاح.
- قياس درجة النجاح.
- مقارنة درجة النجاح مع الأهداف الموضوعة.

وتم تحديد المعايير التي تستند إليها المؤسسة في تقييم الأداء كما يأتي: (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، ٢٠١٢)

الرقم	المعيار	التعريف
١	معيار الإيرادات التأمينية	تحقيق نسب النمو المستهدفة لكل فرع من خلال مقارنة الإيرادات المحققة مع الإيرادات المقدرة في الموازنة ونسب النمو لفترات متناظرة.
٢	معيار المطابقة التأمينية	إنجاز التسويات المالية للمنشآت الخاضعة لأحكام القانون من حيث عدد المنشآت والمستحق الشهري وعدد المؤمن عليهم.
٣	معيار المديونية	نسبة المديونية إلى الإيرادات ونسبة التغير في المديونية.
٤	معيار التفتيش	عدد المنشآت التي يتم شمولها وعدد المنشآت والمعاملات التي يتم التفتيش عليها وإنتاجية المفتش الواحد وزمن إنجاز المعاملات
٥	معيار إصابات العمل	نسبة الإنجاز من الإصابات الواردة وتخفيض المتراكم ونسبة الإصابات المعادة/المحولة من/إلى المحولة للجان (دقة الإنجاز) وجودة البيانات الأساسية الخاصة بالإصابة.
٦	معيار معالجة البيانات	نسبة الإنجاز في تنظيف الملفات ودقة الإنجاز في الملفات المنظفة.
٧	معيار رضا متلقي الخدمة	تقارير المتسوق الخفي ودراسات رضا متلقي الخدمة ومعالجة الشكاوى المقدمة من متلقي الخدمة.
٨	معيار المعاملات	نسبة الإنجاز للمعاملات بكافة أنواعها المقدمة للفرع وزمن الإنجاز لها.
٩	المعيال المالي	مطابقة موازين المراجعة في الدائرة المالية مع الفروع والتأكد من دقة إعداد الكشف اليومي ومعالجة المعلقات.

الرقم	المعيار	التعريف
١٠	المعيال الإداري	معدل الاستهلاك من اللوازم والقرطاسية والمصروفات المتكررة من فواتير المياه والكهرباء والهاتف... الخ.
١١	معيار الانتساب الاختياري	إنجاز تسويات المؤمن عليهم المشتركين اختيارياً وتوفيق أوضاعهم.
١٢	اللجان التأمينية	نسبة الإنجاز في المعاملات الواردة إلى اللجان ودقة الإنجاز في المعاملات وزمن إنجازها.

البحث عن التميز:

استمرت المؤسسة في الاستثمار بمواردها البشرية وبناء قدراتهم ورفع كفائتهم من خلال عقد العديد من البرامج التدريبية في مختلف المجالات الإدارية والتأمينية. كما قامت بتوظيف تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها للمؤمن عليهم والمتقاعدين والتواصل معهم، والتنسيق مع هيئات الضمان الاجتماعي، العربية والعالمية، وذلك لتقديم خدمات تأمينية متميزة للمواطن الأردني.

وفي إطار السعي المستمر للمؤسسة تجاه التميز المؤسسي وضعت المؤسسة منهجية لتوزيع ميداليات الأداء المتميز ونشر النتائج الربعية للأداء المؤسسي، وذلك حسب النتائج الأولية لكافة الإدارات ضمن معايير تقييم الأداء المؤسسي.

ثانياً: الدراسات السابقة:

أ. الدراسات العربية:

دراسة مجيد (٢٠١٠). بعنوان: "أثر إدارة المعرفة على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم وسط الأردن".

هدفت هذه الدراسة تعرف أثر إدارة المعرفة على مستوى التميز التنظيمي في الجامعات الأردنية في إقليم في الأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة واستخدام برنامج الـ (SPSS) لتحليل النتائج.

توصلت الدراسة إلى أن تصورات العاملين في الجامعات الأردنية لإدارة المعرفة كانت مرتفعة، كما كانت تصوراتهم للتميز التنظيمي مرتفعة أيضاً. كما أظهرت النتائج وجود أثر لأبعاد إدارة المعرفة على مستوى التميز التنظيمي.

دراسة (الضلاعين، ٢٠١٠). بعنوان: "أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين الإداري في تميز منظمة الأعمال في شركة الاتصالات الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة، وتوزيعها على عينة مكونة من (٥٣٥) مفردة.

توصلت الدراسة إلى أن مستوى إدراك العاملين في شركة الاتصالات الأردنية لأبعاد التمكين الإداري كان مرتفعاً وأن مستوى إدراكهم لأبعاد تميز منظمة الأعمال جاء أيضاً بدرجة مرتفعة.

دراسة الدجني (٢٠١٠) بعنوان: "دور عملية التقييم المؤسسي في نشر ثقافة الجودة في جامعات قطاع غزة من وجهة نظر فريق التقييم".

هدفت هذه الدراسة إلى دور عملية التقييم الذاتي المؤسسي في نشر ثقافة الجودة لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة والصعوبات ذات العلاقة بالموروث الثقافي التي واجهت عملية التقييم من وجهة نظر فريق التقييم. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لتحقيق أهداف البحث، حيث طبقت على عينة مكونة من (٦٠) عضواً شاركوا في عملية التقييم.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للتقييم الذاتي المؤسسي في مجالات (التخطيط المؤسسي، الحكم والإدارة، النطاق المؤسسي، الموارد المؤسساتية والخدمات) في نشر ثقافة الجودة بدرجة كبيرة، كما توصلت الدراسة إلى وجود صعوبات متعلقة بقدرة الجامعات على توفير دلائل موثقة تؤكد صحة الإجابات بلغت (٧٠.٢٦%).

دراسة (السعودي، ٢٠٠٨). بعنوان: "أثر تطبيق مفهوم

إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن".

هدفت هذه الدراسة تعرف أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك العاملة في الأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة، وتوزيعها على عينة مكونة من (٢٩٢) مفردة، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبانة.

توصلت الدراسة إلى أن مستوى إدراك المبحوثين لابعاد الجودة الشاملة جاء بدرجة مرتفعة، وأن مستوى إدراك المبحوثين للتميز التنظيمي جاء مرتفعاً أيضاً. بالإضافة إلى وجود اثر هام ذي دلالة إحصائية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية.

دراسة (احمد وعبدالكريم، ٢٠٠٥). بعنوان: "تقييم الأداء الإداري للقيادات في كليات التربية الرياضية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الأداء الإداري للقيادات في كلية التربية الرياضية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، حيث تكونت عينة الدراسة من جميع أساتذة كليات التربية الرياضية في العراق ممن يحملون لقب (مدرس، أستاذ مساعد، أستاذ)، حيث بلغ مجموع مجتمع البحث من (٧٢٠) مدرس، تم اختيار عينة عشوائية منهم بواقع (١٨٠) فرداً. حيث تم الاعتماد على وسيلة المقابلة والاستبانة لجمع بيانات الدراسة.

توصلت الدراسة إلى أن تقييم الأداء الإداري لعمداء الكليات حصل على وسط حسابي قدره (٣.٤)، مما يدل على أن مدرسي كليات التربية الرياضية راضون عن الأداء الإداري لعمدائهم، وأن درجة تقييمهم كانت عالية مما يعزز العلاقة بين العاملين في هذه المؤسسات ويخلق مناخا صالحا للعلاقات الإنسانية.

ب. الدراسات الأجنبية:

دراسة (Fotis, & Katerina, 2005). بعنوان: Best practices of selected Greek organizations on their road to business excellence.".

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق نظرياً وتجريبياً من الحالة الراهنة لأفضل التطبيقات في عشر منظمات صناعية يونانية في طريقها إلى التميز، من خلال نموذج التميز الأوروبي، حيث منحت هذه المنظمات جوائز تميز وحصلت على شهادات (الآيزو ٩٠٠١). جمعت المعلومات عن طريق المقابلات الشخصية مع مديري التخطيط والإنتاج والجودة بالإضافة إلى استبانة تتضمن أسئلة مفتوحة. أظهرت النتائج أن هناك بعض المشكلات المتعلقة ببيروقراطية المنظمات وعدم المرونة في التنظيم وانخفاضاً في استخدام مهارات العاملين ومعارفهم، وعدم استخدام المكافآت كأداة تسويقية ووسيلة إلى اختراق الأسواق.

دراسة (Ramanathan, 2004). بعنوان: " Business Excellence of Industrial Groups in Oman".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة التكنولوجيا والاستثمار في التكنولوجيا بهدف التحسين في تميز الأعمال. أجريت هذه الدراسة على (١٩) مجموعة من الشركات الصناعية في سلطنة عمان.

وأشارت النتائج إلى أن سبب الهبوط يعزى إلى التغير التكنولوجي في تلك الفترة، بالرغم من التحسن البطيء في استخدام التكنولوجيا.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة ومتغيراتها، كما تم تطوير استبانة أعدت خصيصاً لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وذلك بغرض تعرف فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثرها في التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، البالغ عددهم (١٣٠٠) موظف وموظفة. ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية طبقية ممثلة لأفراد المجتمع بنسبة (٢٠%). ليصبح عدد أفراد عينة الدراسة (٢٦٠) فردا.

المستوى الإداري	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	النسبة المئوية
مدير إدارة	٣٤	٧	٣
مدير مديرية	٨٦	١٨	٧
رئيس قسم	٢٦٢	٥٣	٢٠
موظف	٩١٨	١٨٢	٧٠
المجموع	١٣٠٠	٢٦٠	%١٠٠

أداة الدراسة:

قام الباحث بتطوير استبانة اعتماداً على الأدب النظري والدراسات السابقة، حيث تضمنت الاستبانة مجالين، الأول لقياس فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، ويتكون من (التشريعات، والأهداف، والمعايير، والقائمين على التقييم، والمشكلات) (أبوماضي، ٢٠٠٧)، والثاني، لقياس مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن (السعودي، ٢٠٠٨).

صدق الأداة وثباتها:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة، وذلك بعرضها على عدد من الأكاديميين المتخصصين في مجال الدراسة، للتأكد من الصياغة اللغوية للفقرات ومدى ملاءمتها للمجال الذي وضعت فيه. كما تم التأكد من ثبات أداة الدراسة، من خلال الاختبار وإعادة الاختبار، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة استطلاعية، ثم توزيع الاستبانة بعد مرور أسبوعين على هؤلاء الأفراد، وتم حساب معامل الارتباط بين الاختبارين للتأكد من ثبات الاستقرار، وحساب قيم معامل (كرومباخ ألفا) للتأكد من درجة ثبات أداة الدراسة، حيث تراوحت قيمة معامل كرومباخ ألفا لمتغيرات الدراسة ما بين (٠.٧٥-٠.٩١)، وهذه القيمة مقبولة لأغراض هذه الدراسة لكونها أعلى من الحد الأدنى للثبات والبالغ (٠.٦٠).

المعالجة الإحصائية:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ (SPSS) حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

١. استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف الى درجة استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، والإجابة عن سؤالي الدراسة الأول والثاني.
٢. تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الدراسة الرئيسة.
٣. تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة الفرعية.
٤. معامل الثبات كرونباخ لاستخراج معامل ثبات أداة الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات استبانة الدراسة، كما تمت الإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار صحة فرضيات الدراسة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، وذلك للإجابة عن فقرات الاستبانة بناء على القيم التالية: فاعلة وفاعلة جداً (٥) نقاط، فاعلة (٤) نقاط، فاعلة إلى حد ما (٣) نقاط، غير فاعلة (٢) نقطتان، غير فاعلة جداً (١) نقطة واحدة، وبذلك يتضح لنا الفئات الآتية:

فاعلة جدا وفاعلة	فاعلة الى حد ما	غير فاعلة وغير فاعلة جدا
٣.٥ فما فوق	٢.٥-٣٤٩	٢.٤٩ فأقل

أولاً: عرض نتائج الدراسة:

تجدر الإشارة إلى أنه قد تم إدراج فقرتين بشكل سلبي، وهما الفقرتان (١٤) و(١٥)، وتم مراعاة ذلك أثناء عملية التحليل الإحصائي.

يعرض الجدول (١) نتائج المحاور الرئيسة لمتغير الدراسة المستقل، كما يأتي:

الجدول (١)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة للمحاور الرئيسة لفاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن

المتغير	المحاور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الاهمية
المتغير المستقل تقييم الأداء المؤسسي	تشريعات	٣.٣٣	١.١٠	١	متوسطة
	اهداف	٣.٣١	١.٢٤	٣	متوسطة
	معايير	٣.٢١	١.١٦	٤	متوسطة
	القائمين	٢.٩٢	٠.٨١	٥	متوسطة
	المشكلات	٣.٣٣	٠.٥٧	٢	متوسطة
الوسط الحسابي العام		٣.٢٢	٠.٩٨	–	متوسطة
المتغير التابع	التميز التنظيمي	٣.٦١	١.١٥	–	مرتفعة

ثانياً: الإجابة عن أسئلة الدراسة:

١. **السؤال الأول:**

ما مستوى فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن؟

بغرض الإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية لمجالات الاستبانة المتعلقة بفاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي. وبالرجوع إلى الجدول (١) السابق، يظهر أن:

١. الوسط الحسابي العام لمحاور الدراسة الرئيسة هو (٣.٢٢) بانحراف معياري (٠.٩٨) وكانت اهميته (متوسطة)
٢. الوسط الحسابي لكل محور من محاور الدراسة، اخذ الترتيب الاتي:
   - التشريعات في المرتبة الاولى.
   - المشكلات في المرتبة الثانية.
   - الاهداف في المرتبة الثالثة.
   - المعايير في المرتبة الرابعة.
   - القائمين في المرتبة الخامسة.

وبالرغم من أن المحاور الخمسة للدراسة حظيت باهمية متوسطه لكن لا زالت دون مستوى الطموح المستهدف، وإن الحاجة قائمة لتطوير بعض المحاور التي قد يكون لها الاثر الاكبر في زيادة الاهمية وبخاصة محوري القائمين على عملية التقييم ومعايير تقييم الاداء بالدرجة الاساس ومن ثم بقية المحاور الثلاثة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (احمد وعبدالكريم، ٢٠٠٥)، التي أظهرت نتيجتها إلى أن تقييم الأداء الإداري لعمداء الكليات حصل على وسط حسابي قدره (٣.٤)، وبدرجة متوسطة أيضاً. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Timperley, 1998) التي أظهرت نتيجتها عدم الالتزام وعدم التطبيق التام لنظام تقييم الأداء من قبل المدرسين.

٢. **السؤال الثاني:**

ما مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن؟

بغرض الإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية لمجالات الاستبانة المتعلقة بالتميز التنظيمي. وبالرجوع إلى الجدول (١) السابق، أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير التميز التنظيمي قد بلغ (٣.٦١) بانحراف معياري (١.١٥)، وبدرجة أهمية مرتفعة.

وهذا يعني أن ثقافة التميز التنظيمي عالية في المؤسسة المبحوثة وهناك رغبة واضحة لدى المستجيبين في الالتزام بها والمحافظة عليها إذا ما توفرت الشروط والظروف الأخرى، من

أهمها موضوعية نظام تقويم الأداء ودوره في العدالة التنظيمية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الضلاعين، ٢٠١٠) التي أظهرت نتيجتها أن مستوى إدراك العاملين في شركة الاتصالات الأردنية لأبعاد تميز منظمة الأعمال جاء بدرجة مرتفعة. كما تتفق مع نتيجة دراسة (السعودي، ٢٠٠٨) التي أظهرت نتيجتها أن مستوى إدراك المبحوثين للتميز التنظيمي جاء مرتفعاً أيضاً.

٣. اختبار فرضيات الدراسة:

بغرض الإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس والأسئلة الفرعية المنبثقة منه، تم صياغة الأسئلة بشكل فرضيات لاختبار صحة الفرضيات والإجابة عن أسئلة الدراسة، كما يأتي:

الفرضية الرئيسة:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء على التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

Ha: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء على التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

للإجابة عن هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد والجدول (٢) يبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

الجدول (٢)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي على التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن

الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	ف (F)	الدلالة (Sig)
0.76	0.58	80.78	0.00

من الجدول (٢) يتضح أن قيمة (R) بلغت (٠.٧٦) وأن قيمة الإحصائي (ف) لها ٨٠.٧٨ بمستوى دلالة (٠.٠٠)، وهذا يشير إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، حيث إن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغ (٠.٥٨)، وهذا يعني أن فاعلية نظام تقييم الأداء تفسر ما مقداره (٥٨%) من التأثير في المتغير التابع (التميز التنظيمي)، وتترك ما مقداره (٤٢%) لمتغيرات أخرى غير ظاهرة في هذا النموذج. وفي ضوء تلك النتائج؛ ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء على التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (السعودي، ٢٠٠٨) التي اظهرت نتيجتها إلى وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية.

ولاختبار الفرضيات الفرعية تم استخراج معامل بيتا (β) والإحصائي (ت) لكل متغير من العوامل الداخلية حسب الآتي:

الجدول (٣)

قيم معاملات بيتا (β) والإحصائي (ت) لمجالات متغير تقييم الأداء المؤسسي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن

المتغير	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
تشريعات تقييم الأداء	0.73	0.21	0.15	3.46	0.00
أهداف تقييم الأداء	1.01	0.19	0.22	5.18	0.00
معايير تقييم الأداء	0.70	0.25	0.15	2.82	0.00
القائمين على تقييم الأداء	0.71	0.19	0.19	3.72	0.00
مشكلات تقييم الأداء	0.84	0.25	0.18	3.40	0.00

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتشريعات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

Ha: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتشريعات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

للإجابة عن هذه الفرضية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) المبينة في الجدول (٣) ويتضح أن قيمة بيتا (β) بلغت (٠.١٥) وأن قيمة الإحصائي (ت) ٣.٤٦ بمستوى دلالة ٠.٠٠ وهي اكبر من ٠.٠٥؛ لذا ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتشريعات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأهداف تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

Ha: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأهداف تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

للإجابة عن هذه الفرضية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) المبينة في الجدول (٣) ويتضح أن قيمة بيتا (β) بلغت (٠.٢٢) وأن قيمة الإحصائي (ت) ٥.١٨ بمستوى دلالة ٠.٠٠ وهي اكبر من ٠.٠٥؛ لذا ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأهداف تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعايير تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

Ha: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمعايير تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

للإجابة عن هذه الفرضية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) المبينة في الجدول (٣) ويتضح أن قيمة بيتا (β) بلغت (٠.١٥) وان قيمة الإحصائي (ت) ٢.٨٢ بمستوى دلالة ٠.٠٠ وهي اكبر من ٠.٠٥؛ لذا ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمعايير تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقائمين على تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

Ha: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للقائمين على تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

للإجابة عن هذه الفرضية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) المبينة في الجدول (٣) ويتضح أن قيمة بيتا (β) بلغت (٠.١٩) وأن قيمة الإحصائي (ت) ٣.٧٢ بمستوى دلالة ٠.٠٠ وهي أكبر من ٠.٠٥؛ لذا ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقائمين على تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

الفرضية الفرعية الخامسة:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشكلات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

Ha: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمشكلات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

للإجابة عن هذه الفرضية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) المبينة في الجدول (٣) ويتضح أن قيمة بيتا (β) بلغت (٠.١٨) وان قيمة الإحصائي (ت) ٣.٤٠ بمستوى دلالة ٠.٠٠ وهي اكبر من ٠.٠٥؛ لذا ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمشكلات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

نتائج الدراسة:

بعد تحليل بيانات الدراسة، توصلت الدراسة إلى ما يأتي:

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء على التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
٢. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتشريعات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
٣. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأهداف تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
٤. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمعايير تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
٥. هناك أثر ذو دلالة إحصائية للقائمين على تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
٦. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمشكلات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة، فقد أوصت الدراسة بما يأتي:

١. ضرورة وضع تشريعات وسياسات واضحة وفاعلة لمعايير تقييم أداء العاملين في المؤسسة، حيث أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط لفاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، ولما لهذا المتغير من أثر كبير في الكشف عن نقاط القوة والضعف في أداء العاملين وبما ينعكس بشكل مباشر على الأداء الكلي للمؤسسة.
٢. العمل على وضع نظام حوافز متكافئ لجميع العاملين، حسب مستوى أدائهم بما يضمن مستويات مرتفعة من الأداء تؤثر في المستوى الكلي لتميز منظمات الأعمال، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لفاعلية تقييم الأداء على المستوى الكلي للأداء.
٣. إجراء ورشات عمل وتوزيع نشرات تعريفية للعاملين في المنظمة لإيضاح مفهوم تقييم العاملين والخطوات الواجب اتباعها للحصول على درجة مرتفعة من التقييم، وبيان أهداف وأهمية تقييم الأداء والنتائج التي يحصل عليها الموظف والمنظمة من هذه العملية.
٤. ضرورة تحليل نتائج العمل الآلية بشكل أكثر دقة وموضوعية لزيادة الموثوقية في هذه النتائج، لوجود بعض

المشكلات المتعلقة بعدم الدقة، وعقد ورش عمل لتحليل وتفسير كيفية إعداد هذه التقارير.

٥. ضرورة تطوير معايير ومؤشرات أداء لكافة الأنشطة التأمينية والإدارية في الفروع بالإدارات المختلفة، حيث إن هذه الأنشطة تتطلب جهدا ووقتا كبيرا، ولا يتم الأخذ بها عند تقييم أداء الوحدات التنظيمية في المؤسسة.

المراجع

المراجع العربية

أبوماضي، خالد ماضي (٢٠٠٧). **معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أحمد، مازن عبدالهادي وعبدالكريم، تحسين (٢٠٠٥). تقييم الأداء الإداري للقيادات في كليات التربية الرياضية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. **مجلة علوم التربية الرياضية**، جامعة بابل، العدد ١، المجلد ٤.

أحمد، مازن عبدالهادي وعبدالكريم، تحسين (٢٠٠٥). تقييم الأداء الإداري للقيادات في كليات التربية الرياضية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة علوم التربية الرياضية، جامعة بابل، عدد ١، مجلد ٤.

إدريس، ثابت عبدالرحمن والمرسي، جمال الدين محمد (٢٠٠٦). **الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم ونماذج تطبيقية**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

الجبوري، عبدالحسين (٢٠٠٥)، تقويم أداء الجامعات: أهميته وكيفية إجرائه، تربية نت، (٢٨/١٠/٢٠٠٥).

حنفي، عبدالغفار (٢٠٠٢). **السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.

الدجني، إياد علي يحيى (٢٠١٠)، دور عملية التقييم المؤسسي في نشر ثقافة الجودة في جامعات قطاع غزة من وجهة نظر فريق التقييم. **مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية**، المجلد التاسع عشر، العدد الثاني.

ربايعة، علي محمد (٢٠٠٣)، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

السعودي، موسى أحمد (٢٠٠٨). أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن، **المجلة الاردنية في إدارة الأعمال**، مجلد ٤، عدد ٣.

الضلاعين، علي (٢٠١٠). أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية. **دراسات، العلوم الإدارية**، المجلد ٥، العدد ١.

عبدالباقي، صلاح (٢٠٠٠). إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

علام، صلاح (٢٠٠٣). **التقويم التربوي المؤسسي: أسسه ومنهجياته وتطبيقاته في تقويم المدارس**. القاهرة: دار الفكر العربي.

قرشي، محمد جموعي (٢٠٠٤). تقييم أداء المؤسسات المصرفية: دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية-خلال الفترة ١٩٩٤-٢٠٠٠. **الباحث**، عدد ٣.

كاتزنباخ، جون (٢٠٠٢). **الأداء المميز: التوافق بين العقل والقلب**، ط١، ترجمة محمد شموط، دار العبيكان للنشر والتوزيع، جدة، المملكة العربية السعودية.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن (٢٠١٢). دليل عمل تقييم الأداء المؤسسي في المؤسسة. Info@ssc.gov.jo

مجيد، بي كرد عبدالله (٢٠١٠). **أثر إدارة المعرفة على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم وسط الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

الهيتي، خالد عبدالرحيم (٢٠٠٨)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية

Blaze, Aliotta. 2001. Excellence in Adherence Management. ***The Case Manager,*** 16 (6): 55-57.

Burkhart, Patrick J. (1993). ***Successful Strategic Planning in USA,*** Prentice Hall, New Jersey.

Fotis K., and Katerina D., (2005). Best practices of selected Greek organizations on their road to business excellence the contribution of the new ISO 9000:2000 series of standard, ***The TQM Magazine,*** 17(3), PP. 449-461.

Frost, T.S., Birkinshaw, J.M. and Ensign, P.C. 2002. Centers of Excellence in Multinational Corporation, ***Strategic Management Journal,*** 23: 11.

Gilgeous, V. (1997). ***Operations and Management of Change.*** London: Pitman, 34.

Grote, Dick. (2002). ***The Performance Appraisal Question and Answer Book: A Survival Guide for Managers,*** AMACOM Div American Mgmt Assn, United States of America.

Lemaitre, M. Lewis, R. and Toro, J. (2007). ***Guidelines on Self-assessment & Strategic Planning for Palestinian Tertiary Education Institutions.*** MOEHE – Palestine.

Ramakrishnan Ramanathan. 2004. Business excellence of industrial groups in Oman. ***Measuring Business Excellence,*** 8(4):34-44.

Sinclair, D. and Zairi,M. (1995) "Effect Process Management Through Performance Measurement , Part 1", ***Business Process Management Journal,*** 1(1) .

Swee Seang,G. (2003)" Best Practices in KRI", In: National Conference of Key Performance Indicator.

Mikol, Myriam, (2003): Quality assurance In Australian Higher Education, A case study of the University of Weslern, Sydney nepean, (on line). ***www.Oecd.org/dataoecd.27-6-2008***.

Performance Appraisal System Effectiveness and its Impact on Organizational Excellence: Applied Study at the Social Security Corporation in Jordan

"Mohammad Theeb" Mubaideen *

ABSTRACT

This study aimed at identifying the effectiveness of the performance appraisal system and its impact on organizational excellence at the public institution for social security. The study was conducted on a sample selected from all the employees working at the Public Institution for Social Security counting (260) individual. A questionnaire was developed to collect data from the study sample. The study found a medium level of effectiveness of corporate performance appraisal system, in addition to a high level of organizational excellence. Results showed the presence of an impact of the effectiveness of the performance appraisal system fields (legislation, problems, objectives, standards, and the people who do the appraisal) on organizational excellence at the Social Security Corporation. The study recommended the need to conduct workshops for workers in the organization to clarify the concept of assessing staff performance and the steps to be followed to obtain a high degree of evaluation.

KEYWORDS: Performance Appraisal, Organizational Excellence, Legislations, Objectives, Standards.

* Assistant Professor of Business Administration, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Al-Zaytoonah University, P. O Box: 130, Amman11733 Jordan.
E-Mail: mmubaideen58@yahoo.com
Received on 7/11/2012 and Accepted for Publication on 1/8/2013.